

TARJETA DE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE BENEFICIOS (EBT) DE CALIFORNIA



*La forma fácil, segura
y conveniente de recibir
sus beneficios de estampillas
para comida.*

Guarde este folleto en un lugar seguro.

**Si tiene preguntas llame GRATUITAMENTE a
Servicios al Cliente las 24 horas del día, 7
días a la semana al**

1-877-328-9677

**TTY: 1-800-735-2929 (Servicio Repetidor de Telecomunicaciones
para personas con problemas de audición / habla)**

www.ebtproject.ca.gov



*Si después de leer este folleto
desea recibir entrenamiento
adicional, por favor comuníquese
con el trabajador de su caso.*

Términos que debe conocer

POS (point-of-sale - punto de venta)

La máquina POS lee su Tarjeta EBT y le permite comprar alimentos con sus beneficios de estampillas para comida.



PIN (Personal Identification Number - Número de identificación personal)

Un PIN es un código secreto de cuatro números que usted usa con su Tarjeta EBT para cerciorarse de que nadie pueda usar su tarjeta excepto usted. Las máquinas POS no funcionarán a menos que usted marque su número de PIN. Es importante que se aprenda y recuerde su número de PIN. Esta es la manera en que aparece su número de PIN en una máquina POS:



La marca Quest®

La marca Quest® es el aviso que verá en las puertas de las tiendas, cajas de pago y máquinas POS que le indica que

puede usar su Tarjeta EBT en la tienda o máquina. Busque el aviso de Quest® y estos distintivos en la tienda antes de comprar algo.



Con respecto a su PIN

- Sus cuatro números secretos son su número de identificación personal o PIN, por sus siglas en inglés.
- Cada vez que use su tarjeta, tendrá que usar su número de PIN. De lo contrario, su tarjeta NO funcionará y NO podrá recibir sus beneficios.
- NADIE conoce su número de PIN, por lo tanto es importante que lo recuerde.



Cómo mantener seguro su número de PIN

- NUNCA escriba su número de PIN en su tarjeta, ni en la funda de su tarjeta ni en nada que usted conserve con su tarjeta.
- Mantenga su número de PIN en secreto. NUNCA entregue su número de PIN al trabajador de su caso, a los miembros de su familia, a los cajeros de la tienda ni a nadie más a menos que desee que ellos puedan tener acceso a TODOS sus beneficios.
- NUNCA use su número de PIN si cree que alguien lo está observando.
- Cuando use su Tarjeta EBT, tiene hasta cuatro oportunidades para marcar su PIN. Si su cuarto intento es incorrecto, no podrá volver a usar su tarjeta nuevamente sino hasta después de medianoche. Si no puede recordar su número de PIN, llame a Servicios al Cliente (el número telefónico se encuentra en el reverso de su tarjeta). En Servicios al Cliente NO conocen su número de PIN, pero le pueden ayudar a cambiarlo.
- Si alguien llegara a conocer su número de PIN sin su autorización, llame al número de Servicios al Cliente de forma inmediata o visite la oficina de asistencia pública para cambiar su número de PIN.
- Si alguien toma su tarjeta y conoce su número de PIN, ¡esta persona podrá usar sus beneficios! Si alguien usa los beneficios antes de que usted llame a Servicios al Cliente, **NO SE REEMPLAZARÁN SUS BENEFICIOS.** Llame a Servicios al Cliente de inmediato para cancelar su tarjeta.

Conozca su saldo

La mejor forma de llevar el control de cuánto queda en su cuenta de beneficios de estampillas para comida es conocer su saldo y la mejor manera de conocer su saldo es CONSERVAR SU ÚLTIMO RECIBO. No todos los recibos tienen el saldo impreso en el mismo lugar.

STORE NAME		
100 ANY STREET ADDRESS		
CITY, STATE ZIP		
TERM ID 258407		
MERCH TERM ID 258407ABC		
SEQ# 289		
CLERK 107		
06/02/99 10:25		
CASE # C1234567890		
	TRAN AMT	END BAL
FS	\$ 45.20	\$ 229.80
FS PURCH	\$ 45.20	APPROVED

Si pierde su último recibo y necesita saber su saldo:

- Llame al número de Servicios al Cliente que se encuentra en el reverso de su tarjeta, o bien
- Consulte el saldo de su cuenta de estampillas para comida en una máquina POS.

**¡SIEMPRE DEBE CONOCER SU
SALDO ANTES DE USAR LA TARJETA!**

Cómo usar su Tarjeta EBT para comprar alimentos

Los pasos que siga pueden ser diferentes para cada tipo de máquina POS que utilice. No dude en preguntar al dependiente si necesita ayuda.

¡Conozca su saldo! Revise su último recibo o llame a Servicios al Cliente antes de comprar algo:

- Paso 1** Seleccione sus artículos comestibles y vaya a la caja de pago. Dependiendo de la tienda, es posible que tenga que separar los artículos permitidos de aquellos no permitidos.
- Paso 2** Deslice su tarjeta a través de la terminal del punto de venta (POS) o entregue su tarjeta al dependiente.
- Paso 3** Marque su número de identificación personal de cuatro números (PIN) en el teclado. La terminal mostrará **** en vez de los números que marcó.
- Paso 4** Presione la tecla "ENTER".
- Paso 5** El dependiente marca la cantidad de estampillas para comida. Si la cantidad es correcta, presione la tecla "OK" (aceptar) o "YES" (sí).
- Paso 6** Recibirá una copia de un recibo impreso que indique:
- El nombre y la dirección de la tienda
 - La cantidad de su compra
 - El nuevo saldo de su cuenta de estampillas para comida
- Paso 7** Conserve su recibo para que sepa su nuevo saldo la próxima vez que haga sus compras.

Recuerde que no se le puede cobrar una cuota por usar sus beneficios de estampillas para comida ni tampoco puede recibir cambio o dinero de su cuenta de estampillas para comida.

Cuando use su Tarjeta EBT, el condado no sabrá qué compró.



Cómo cuidar su Tarjeta EBT

NO guarde la tarjeta y número de PIN en el mismo lugar.

NO corte ni doble su tarjeta.

NO escriba ni raye la banda magnética negra en el reverso de la tarjeta.

NO moje la tarjeta.

NO deje la tarjeta cerca de imanes, televisores, reproductores de DVD, reproductores de CD, estéreos o reproductores de video (VCR).

NO deje su tarjeta expuesta al sol, como en el tablero de un automóvil ya que se puede torcer y causar que no funcione.

NO deje su tarjeta a la vista, siempre coloque su tarjeta en un lugar seguro después de usarla.

NO deseche su tarjeta, usará la misma tarjeta cada mes mientras reciba los beneficios. También, puede usar su Tarjeta EBT donde vea la marca Quest en todo el estado de California y por todo el país.

Si le roban o pierde su tarjeta, llame a Servicios al Cliente inmediatamente para el bloqueo de su tarjeta. También le indicarán cómo obtener una nueva tarjeta. ¡Es importante que llame a Servicios al Cliente tan pronto como sea posible! Podría tomar hasta tres días hábiles para obtener una nueva tarjeta.



Cuándo llamar gratis al número de Servicios al Cliente 1-877-328-9677

Esta es una llamada gratuita.

El departamento de Servicios al Cliente está abierto 24 horas al día, 7 días a la semana para responder cualquier pregunta que tenga con respecto a su Tarjeta EBT. Le contestará una unidad de respuesta automática la cual le puede responder la mayoría de sus preguntas sin necesidad de hablar con un representante de Servicios al Cliente. Puede escuchar las respuestas en inglés, español, armenio oriental, camboyano, chino, farsi, hmong, lao, ruso y vietnamita.

Llame si:

- Pierde o le roban su tarjeta.
- Su tarjeta no funciona.
- Desea cambiar su número de PIN debido a que lo olvidó o si alguien más conoce su número de PIN. Es posible que la oficina de asistencia pública también le pueda ayudar a cambiar su número de PIN.
- Desea saber cuánto dinero queda en su cuenta.
- Le han cobrado por una compra, pero no recibió los alimentos o le cobraron más de lo que compró.
- Tiene otras preguntas o problemas.

24 horas al día / 7 días a la semana

1-877-328-9677

TTY: 1-800-735-2929



Cuándo recibirá sus beneficios

El día del mes que recibe sus beneficios de estampillas para comida y asistencia monetaria depende del último número de su número de caso.

Beneficios de estampillas para comida

Si el último número de su número de caso es:	Sus beneficios de estampillas para comida estarán disponibles el:
1	Primer día del mes
2	Segundo día del mes
3	Tercer día del mes
4	Cuarto día del mes
5	Quinto día del mes
6	Sexto día del mes
7	Séptimo día del mes
8	Octavo día del mes
9	Noveno día del mes
0	Décimo día del mes

- Los beneficios están disponibles en los fines de semana y días festivos.
- Al finalizar el mes, su saldo se suma al saldo del siguiente mes.

Anote el día en el cual sus beneficios estarán en su cuenta de estampillas para comida:

(Entre el primer y el décimo día del mes)

Aspectos a recordar

Con respecto a su tarjeta y a su número de PIN

- Si le roban o se le pierde su tarjeta, llame a Servicios al Cliente.
- Cuide bien su tarjeta.
- Guarde su tarjeta en un lugar seguro.
- NO permita que nadie más use su tarjeta sin su permiso.
- Usted usa el número de PIN cada vez que usa su tarjeta, excepto cuando se usa un comprobante de estampillas para comida.
- NO deje su tarjeta en las máquinas POS.
- Llame a la oficina de asistencia pública si cambia de residencia. Podrá usar sus beneficios en su nuevo condado.

Con respecto a sus saldos

- Guarde sus recibos para que conozca el saldo de su cuenta.
- Consulte el saldo de su cuenta antes de ir de compras.

Con respecto a las máquinas POS

- Utilice una máquina POS para comprar alimentos con su cuenta de estampillas para comida.
- Nunca se le cobrará ninguna cuota por usar sus beneficios de estampillas para comida.

Servicios al Cliente

24 horas al día / 7 días a la semana

1-877-328-9677

TTY: 1-800-735-2929



De acuerdo con las leyes federales y la práctica del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA), es prohibido para esta institución la discriminación por motivos de raza, color, origen, sexo, edad, religión, creencias políticas, incapacidades o discapacidades. Para presentar una queja por discriminación, escriba al director de USDA, Oficina de Derechos Civiles (USDA, Director, Office of Civil Rights, Room 326-W, Whitten Building, 1400 Independence Avenue SW, Washington, DC 20250-9410) o llame al (202) 720-5964 (Voz y TDD). El USDA es un empleador que proporciona oportunidades iguales para todos.

